**RESUMEN**

La implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad en el mundo empresarial, ha traído consigo grandes beneficios que incluyen aspectos como: diferenciación de productos y servicios, obtención de ventajas competitivas, beneficios comerciales, financieros y operacionales. Dichos resultados, están cimentados en la mejora continua de un enfoque basado en los procesos, la comprensión y capacidad de cumplimento de las necesidades actuales y futuras de los clientes, la capacidad de respuesta frente a un entorno globalizado que enfrenta cambios constantes, entre otros.

El entendimiento de la situación expresada en el párrafo anterior, conlleva a una urgente concientización, por parte de las empresas que buscan permanencia en el mercado, de ofertar productos de calidad capaces de cumplir con los requisitos del cliente.

Entre éstas organizaciones concientizadas respecto a los beneficios de la calidad, se encuentra INGENIERÍA & CONSTRUCCIONES INTEGRALES ECOSEEL S.A., misma que ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en base a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008.

Entre las acciones de implantación inicial, que ha llevado a cabo hasta el momento ECOSEEL S.A. se encuentra:

- ✓ *Un diagnóstico inicial* que comprende un examen e identificación de los procesos de gestión, de todas las actividades de la organización que afectan a la calidad y a la satisfacción de los clientes; y,

- ✓ *La elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad* teniendo como referencia los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

Estas actividades desarrolladas por la organización, ameritan que se efectúe un análisis interno, llámese ***auditoría interna o auditoría de primera parte***, que permita conocer la brecha que existe entre la gestión actual de la organización y el modelo de gestión propuesto por la norma ISO 9001:2008; por lo que la Gerencia General considera oportuna la realización del presente proyecto, y garantiza la provisión de información.

Este examen de auditoría está efectuado según las disposiciones enmendadas por la Norma Internacional ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, la cual, proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, así como la competencia de los auditores. El uso de las directrices establecidas en la norma, puede diferir de acuerdo con el tamaño, la naturaleza y la complejidad de las organizaciones, así como con los objetivos, y alcances de auditorías que se vayan a realizar; para el efecto, las actividades de auditoría que se incluyen en el desarrollo del presente examen, contienen actividades de planeación, ejecución y comunicación de resultados.

***La Auditoría Interna (o de Primera Parte)*** de calidad, es una herramienta de Gestión que en las organizaciones se usa para la verificación y evaluación de las actividades que se han desarrollado para la implementación de un modelo de gestión de calidad. Debe haber existido previamente la necesidad de implantar un modelo de gestión de calidad, además de un diagnóstico inicial realizado por un equipo de trabajo; de tal forma, que el auditor pueda determinar ***hallazgos de auditoría*** que contengan: conformidades y/o no conformidades con cierta Norma Certificable (como lo es la Norma ISO 9001:2008) y oportunidades de mejora, principalmente.

Se considera un propósito general durante toda la realización del examen de auditoría, conseguir información objetiva, proporcionando a la dirección de la empresa evidencias basadas en hechos, a fin de que se tomen decisiones igualmente, basadas en hechos y no en hipótesis.

El examen de auditoría se aplica sobre el proceso de, Venta de servicios - construcciones eléctricas electrónicas, por estar delimitado dentro del mapa de procesos, como el proceso clave de operación, y ser considerado el de mayor incidencia en la calidad y satisfacción de los clientes de ECOSEEL S.A.; esto, con el fin de que las acciones correctivas propendan a arrojar resultados de mejora y eficacia del sistema existente.

Los capítulos del presente proyecto, abarcan la siguiente información:

- **Capítulo I:** se describe la reseña histórica de la organización, su base legal, y su estructura organizativa.

- **Capítulo II:** se detalla el direccionamiento estratégico de la compañía, donde se describe, misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, principios y valores.

- **Capítulo III:** Contiene un análisis situacional interno, en el que se describe los procesos: Contable Financiero, Adquisiciones, Preventa, Venta y Posventa, que existen en la organización.
  Un análisis situacional externo, que involucra un análisis Macroeconómico (factor político, económico, social, tecnológico y, legal), y un análisis Microeconómico (clientes, proveedores, competencia, precios).

- **Capítulo IV:** Fundamento teórico, en el que se basa la auditoría de gestión de calidad.

- **Capítulo V:** Ejecución del examen de auditoría.

- **Capítulo VI:** Conclusiones y recomendaciones.

**SUMMARY**

The implementation of Quality Management Systems in the business world has brought great benefits with it, which includes aspects such as distinction between products and services, securing of competitive advantages, and commercial, financial, and operational benefits. Said results are based on the continual improvement of a focus based on the processes, comprehension, and fulfilment capacities of the current and future needs of the clients, and the replacement capacity in a constantly-changing global setting, among others.

The understanding of the situation expressed in the previous paragraph entails an urgent understanding on behalf of the companies that seek continuity in the market to be able to offer quality products capable of meeting the client's requirements.

Among these organizations which are aware of the benefits of quality is ECOSEEL S.A. COMPREHENSIVE ENGINEERING AND CONSTRUCTION, the same which has decided to set up a Quality Management System based on the requirements established by ISO regulation 9001:2008.

Among the introductory actions that have been carried out by ECOSEEL S.A. until now are the following:

- ✓ An initial diagnosis that includes a test and an identification of the management processes and all the organization's activities that affect quality and the clients' satisfaction, and

- ✓ The development of the documentation of the Quality Control Management System, having the requirements established in ISO regulation 9001:2008.

These activities carried out by the organization merit an internal analysis, called internal audit or first party audit, which demonstrates the breach between the current management of the organization and the management model proposed by ISO regulation 9001:2008, since General Management considers the fulfillment of the current project opportune and guarantees that information will be provided.

This audit exam is carried out in accordance with the the regulations reformed by International ISO Regulation ISO 19011:2002 – Guidelines for the auditing of quality and/or environmental management systems, which provide direction regarding the principles of auditing, the management of auditing programs, and the responsibilities of the auditors. The use of the guidelines established in the regulation can differ according to the size, nature, and complexity of the organization, as well as the objectives and reach of the audits to be carried out. For such purpose, the activities included in the present exam include planning, execution, and publishing results.

The Internal (or First Party) Quality Audit is a management tool that organizations use to verify and evaluate the activities carried out for the implementation of a quality management model. It should have existed before the need to implement a quality management model, in addition to an initial diagnosis carried out by a work team in such a way that the auditor can determine audit discoveries that contain acceptance and/or nonacceptance of a certain Certifiable Regulation (like ISO Regulation 9001:2008) and opportunities for improvement, principally.

A general purpose is taken into account during the entire audit exam: obtain objective information, providing the company's management with evidence based on facts, so that they can make decisions in the same manner, based on facts and not hypotheses.

The audit exam is applied to the service sales process – electronic structures, being marked out in the process map, such as the key operations process, and considering quality and ECOSEEL S.A. clients' satisfaction to be the greatest influence, with the end result being that the corrective actions tend to produce improvement and efficacy in the existing system.

The chapters of the present project cover the following information:

- **Chapter I:** The historical outline of the organization, its legal base, and its organizational structure are described.

- **Chapter II:** Details the strategic management of the company, its description, mission, vision, objectives, policies, strategies, principles, and values.

- **Chapter III:** Contains an situational internal analysis, in which the following processes in the organization are described: Financial Accounting, Acquisitions, Pre-sales, Sales, and Post-sales.

  A situational external analysis, which involves a macroeconomic analysis (political, economic, social, technological, and legal factors) and a micro-economic analysis (clients, providers, responsibility, prices).

- **Chapter IV:** Theoretical foundation on which the quality management audit is based.

- **Chapter V:** Carrying out an audit exam

- **Chapter VI:** Conclusions and recommendations